

A close-up photograph of a dandelion seed head in the lower-left corner, with several seeds floating in the air against a soft, out-of-focus background of a blue sky with light clouds.

dr. Ficzkó Zsuzsanna

alias zsficzko

stratégiai menedzsment tanácsadó
nemzetközi marketing szakközgazdász
szervezet- és működésfejlesztési szakértő
vezetői kompetenciafejlesztő tréner
business coach

A stylized, handwritten signature in dark blue ink, which appears to be 'Zsuzsanna' or a similar name, located in the bottom right corner of the image.

A felkérésről

Nem mentség csak magyarázat

Nincs kiváló szervezet kompetens munkatársak nélkül.

És fordítva.



Induljunk el a kályhától...



A könyvtárosok akarták...

Én már akkor is ártatlan voltam

Az internet marketinggel kezdődött minden, de kiderült, hogy az internet másra is jó...

Internet mint a könyvtári menedzsment eszköze

- könyvtárak az információs társadalom küszöbén
- stratégiaalkotás - tervezés
- kommunikáció
- (nem csak internet) marketing
- változásmenedzsment



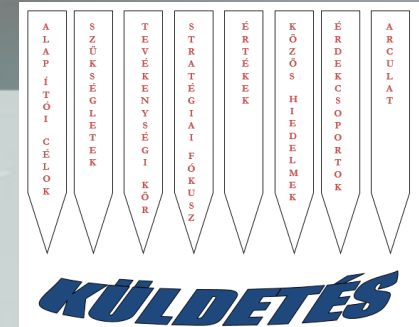
A handwritten signature in black ink, located at the bottom right of the slide, below the red circular logo.

A következő lépés

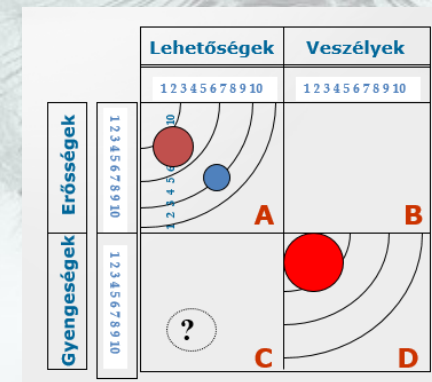
Ami az előzőből egyenesen következett

Iránytű a kézben

- a küldetésmenedzsment
- a stratégiaalkotás módszertana
- Porter öttényezős modellje avagy a könyvtárak stratégiai környezete és a kulcsfontosságú sikerkritériumok
- szervezeti célrendszer
- tervezés



Erősségek	Gyengeségek	Lehetőségek	Veszélyek
<ul style="list-style-type: none">• Innovációra való hajlam, adaptálási képesség• Előrelépésben gondolkodás• Előrelépésben érzékenység• Jellemző: könyvtárak• Többnyelvűség• Szervezettség, közös Csoport• Egyre inkább a könyvtárak közötti együttműködés• Növekvő költségek	<ul style="list-style-type: none">• Elavult nagy állományok• Elavult könyvtári épület, belső berendezés, nem megfelelő infrastruktúra• Inkompetencia, kommunikációs problémák• Van motiválatlan munkatárs, generációs különbségek, elhagyott könyvtárak• Nincs egységes szolgáltatás, katalogus, személyes tanácsadás• Teljesítményhiányok, ismeretek hiánya, webes elérési kérdések• Elavult elrendezés, nem megfelelő• Gyengeség, félreértések, félreértések• Gyengeség, félreértések, félreértések	<ul style="list-style-type: none">• Előrelépésben gondolkodás• Előrelépésben érzékenység• Jellemző: könyvtárak• Többnyelvűség• Szervezettség, közös Csoport• Egyre inkább a könyvtárak közötti együttműködés• Növekvő költségek	<ul style="list-style-type: none">• Elavult nagy állományok• Elavult könyvtári épület, belső berendezés, nem megfelelő infrastruktúra• Inkompetencia, kommunikációs problémák• Van motiválatlan munkatárs, generációs különbségek, elhagyott könyvtárak• Nincs egységes szolgáltatás, katalogus, személyes tanácsadás• Teljesítményhiányok, ismeretek hiánya, webes elérési kérdések• Elavult elrendezés, nem megfelelő• Gyengeség, félreértések, félreértések• Gyengeség, félreértések, félreértések



Felismerések (1): A stratégiai menedzsment az út

Milyen irányba kell fejleszteni a szervezeti kompetenciákat

1. (Vezetői) információs rendszer (PEST, Porter, erőforrásleltár)
2. Hatékony belső kommunikációs rendszer
3. Átlátható szervezeti struktúra tiszta kompetenciahatárokkal
4. Tervezési, irányítási, ellenőrzési, beszámoltatási és teljesítményértékelési rendszer
5. Adekvát szervezeti kultúra

Új paradigma: nem elég jól csinálni a dolgokat; a jó dolgokat kell csinálni....

Felismerések (2): Fejétől búzlik a hal...

Milyen irányba kell fejleszteni a szervezeti kompetenciákat

Szervezeti kultúrát csak felülről irányítottan lehet (sikeresen)
megváltoztatni

Vezető-Szerep-Játék

csapatépítő – kommunikátor – szóvivő – összekötő – döntéshozó

- delegáló – teljesítményösztönző - konfliktuskezelő – innovátor –

oktató/tanácsadó



János

Felismerések (3): Kint vagyunk a piacon

Legyen a könyvtár versenyképes szolgáltató!

Ügyfélszolgálati tréning (nem csak ügyfélszolgálatosoknak)

Cél a személyes kompetenciák fejlesztése (kommunikáció, konfliktuskezelés, prezentációs technika, szolgáltatói attitűd) mellett

- a marketing funkció helye és tartalma a szervezetben
- mit jelent szolgáltatónak lenni
- a versenyképes szolgáltatás fejlesztésének módszerei



Megfelelő folyamatszabályozás nélkül a szerzett tudás egy jelentős része nem válik szervezeti kompetenciává, s a HIPI-elv okán kérdéses a szolgáltatásminőség is

Felismerések (4): Tanuló szervezetté kell válni

LLL

Az előző célok szükségessé és indokoltá tették a munkatársak - és rajtuk keresztül a szervezet – folyamatos (nem szoros értelemben vett szakmai) továbbfejlődését. **TUDÁSMEGOSZTÁS mint egyéni és mint szervezeti kompetencia**

Kommunikációs tréning

Prezentációs technika tréning

Tárgyalástechnikai tréning

Csapatépítés

MINŐSÉGÜGYI ISMERETEK

ebben ismét ártatlan vagyok



Handwritten signature



és

B



Személyes hitvallásom

Meg kell tanulni – a munkatársaknak és a szervezetnek is – jól hasznosítani a CAF-modell üzeneteit

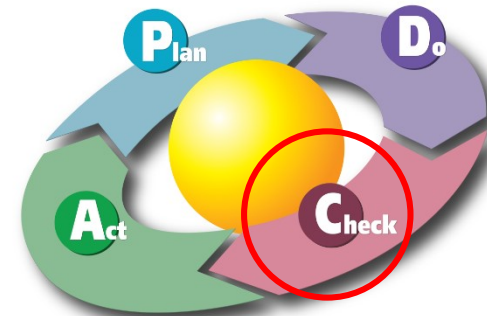
A CAF (Common Assessment Framework) alapú szervezeti önértékelés több mint értékelő és minősítő eszköz

Egy olyan **működésfejlesztési eszköz** a vezetés kezében, ami segíti egy szervezet menedzsmentjét abban, hogy a rábízott erőforrásokat a lehető leghatékonyabban hasznosítsa

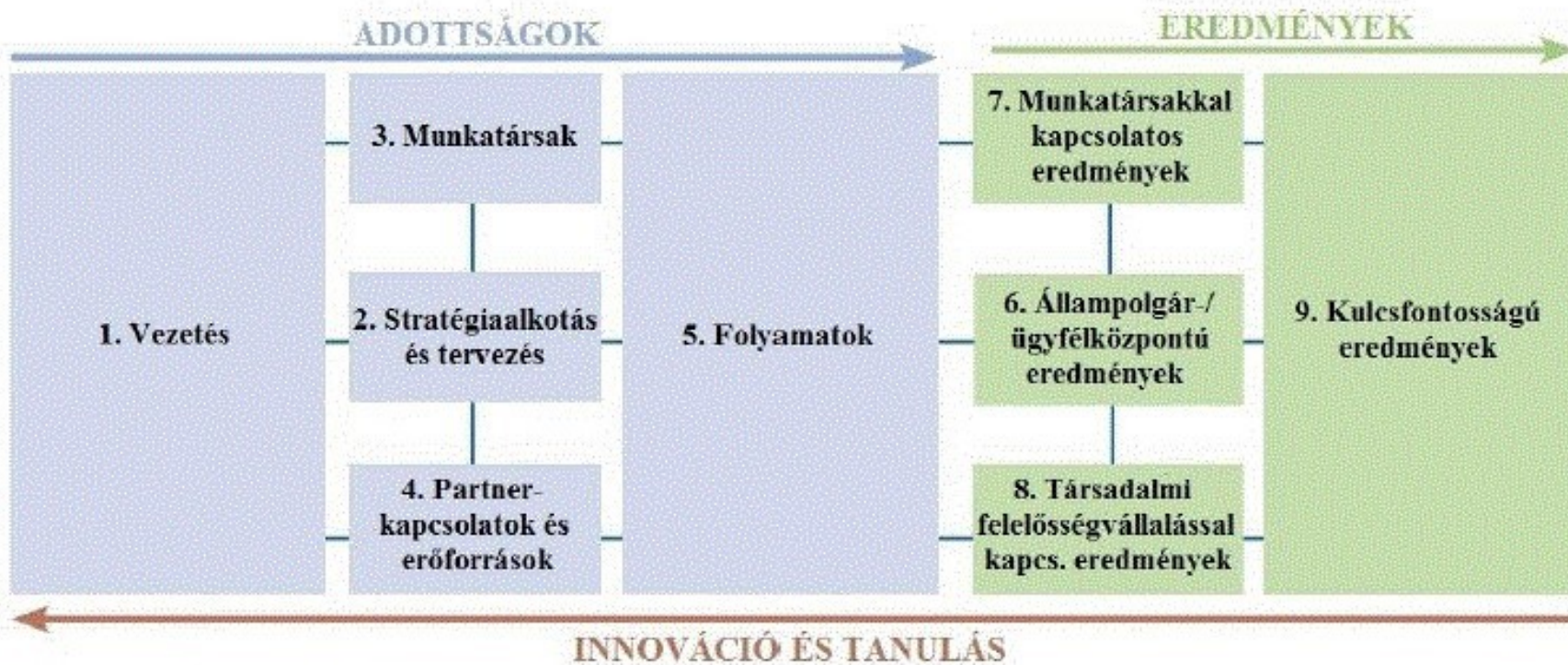
- azok **átcsoportosításával** (a prioritások újragondolásával)
- **átkonvertálásukkal** (az erőforrás-összetétel indokolt változtatásával)
- tudatos **fejlesztésükkel** (minőségük javításával)

Mit üzen a modell?

Mi szükséges a folyamatos fejlődéshez?



A CAF modell



Handwritten signature

Jellemző kompetenciafejlesztési igények

A szervezetben és a munkatársak esetén

Érzékenyítő tréningek

Szervezeti szinten (absztrakt erőforrás)

- A teljeskörű folyamatszabályozás
- A (vezetői) információs rendszer kiteljesítése
- Az innováció-menedzsment eszközeinek és csatornáinak kidolgozása
- A PDCA teljeskörű biztosítása – tervezési, ellenőrzési, beszámoltatási rendszer (összhangban az SZMSZ-szel)
- A stratégiához igazodó kompetenciatérkép készítése
- Egyéni teljesítményértékelési rendszer
- A szervezeti teljesítményértékelési rendszer (eredményoldal) kiteljesítése
- Tudatos, szabályozott csapatépítő munka
- Változásmenedzsment (folyamat)
- Stratégiai szövetségek tudatos építése

Munkatársi szinten

- A tevékenységek/szolgáltatások folyamatszemplélete (leírás és „olvasás” művészete)
- Módszertani tréningek (problémafeltáró és – megoldó, tervezési, közösségépítő, primerkutatási, stb.)
- Koordinátorok és vezetők utánpótlásba tartozók vezetői kompetenciáinak fejlesztése
- Az irányítók ellenőrzési, beszámoltatási, értékelési (dokumentálási) kompetenciái és az ösztönző visszacsatolás fejlesztése
- Érdekképviselés és – érvényesítés (imázs) (prezentációs technika, konfliktuskezelés, asszertív kommunikáció, tárgyalástechnika készségszinten)
- (Marketing) kommunikáció szóban és írásban
- Benchmarking

Köszönöm a figyelmet!

Remélem, gondolatébresztő, sőt kedvcsináló volt!

dr. Ficzkó Zsuzsanna

alias zsficzko

stratégiai menedzsment tanácsadó

nemzetközi marketing szakközgazdász

szervezet- és működésfejlesztési szakértő

vezetői kompetenciafejlesztő tréner

business coach

Mobil: +36/30/252-8001

Telefon: +36/72/317-736

zsficzko@gmail.com

zsficzko@t-online.hu

7626 Pécs, Búza tér 8/E.

Skype: zsficzko

